



Rutiner för hantering av synpunkter och klagomål vid barn- och ungdomsförvaltningen

1. Inledning

Lagstiftning

Huvudmannen ansvarar enligt 2 kap. 8 § skollagen (2010:800) för att utbildningen genomförs i enlighet med de författningar som gäller för utbildningen.

Enligt 4 kap. 8 § skollagen ska huvudmannen ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta till den som lämnat klagomålet och skyndsamt göra den utredning som behövs.

Huvudmannen ska vidare enligt 4 kap. 7 § skollagen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten.

Allmänt

Inkomna synpunkter och klagomål ger Vallentuna kommun möjlighet att förbättra verksamheten. Vallentuna kommuns värdegrund innefattar att vi arbetar i en professionell verksamhet som ska präglas av kvalitet och kundfokus. Det innebär bland annat följande för hanteringen av synpunkter och klagomål:

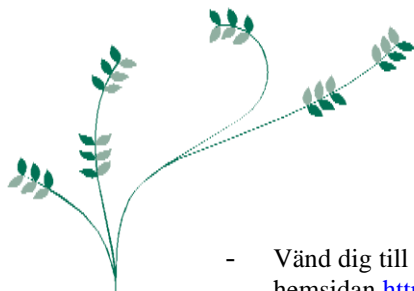
- Alla synpunkter och klagomål tas om hand
- Ett gott bemötande av den som kontaktar oss
- En snabb handläggning och återkoppling
- En likvärdig handläggning som följer gällande lag och kommunens servicepolicy

Information om hur man lämnar synpunkter eller klagomål ska vara lättillgänglig för alla och informationen ska finnas på kommunens hemsida. Alla medarbetare ska kunna upplysa om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål. Informationen ska göras känd för elever, vårdnadshavare och övriga intressenter.

2. Hur kan synpunkter och klagomål framföras

Alla synpunkter och klagomål ska hanteras enligt följande ärendegång:

- Ta upp klagomålet med den det berör eller den som ansvarar för frågan på förskolan, skolan eller på berörd enhet.
- Vänd dig till förskolechef eller rektor. Även klagomål som rör rektor eller förskolechefs beslut eller agerande bör först lämnas till denne.



- Vänd dig till barn- och ungdomsförvaltningen med ditt klagomål via länk på hemsidan <https://www.vallentuna.se/kommun-och-politik/politik-och-demokrati/synpunkter-och-felanmalan/>
- Elever, vårdnadshavare och andra intressenter kan också göra en anmälan till Skolinspektionen och/eller Barn- och elevombudet (BEO) inom Skolinspektionen, se www.skolinspektionen.se. Från 1 augusti 2022 är huvudregeln att Skolinspektionen inte inleder tillsyn som rör ett enskilt barn eller en enskild elev om inte huvudmannen fått möjlighet att hantera frågan först.
- Om du har synpunkter eller klagomål på politiska beslut, vänd dig direkt till kommunens politiker: <https://www.vallentuna.se/kommun-och-politik/politik-och-demokrati/fortroendevalda-politiker/>

Hur barn- och ungdomsförvaltningen tar hand om klagomål som rör fristående verksamheter

Klagomål som rör fristående verksamheter med enskilda huvudmän ska i första hand lämnas till respektive huvudman för att huvudmannen ska ha möjlighet att rätta till eventuella brister. Om klagomålslämnaren är missnöjd med hur klagomålet har hanterats av den fristående huvudmannen så bör mottagaren/ska samordnaren rekommendera klagomålslämnaren att göra följande:

- *Fristående skola:* anmäla till Skolinspektionen och/eller Barn- och elevombudet (BEO) inom Skolinspektionen, se www.skolinspektionen.se.
- *Fristående förskola:* vända sig till barn- och ungdomsförvaltningen med sitt klagomål via länk på hemsidan <https://www.vallentuna.se/kommun-och-politik/politik-och-demokrati/synpunkter-och-felanmalan/>
Barn- och ungdomsförvaltningen ansvarar för kommunens tillsyn av fristående förskolor.

Kommunens tillsynsansvar för fristående förskolor omfattar dock inte kränkande behandling och diskriminering. Rör anmälan kränkande behandling eller diskriminering ska anmälaren först kontakta huvudmannen och har detta redan gjorts, ska anmälan ställas till Skolinspektionen.

3. Definitioner

Synpunkter

En synpunkt är en viktig återkoppling från vårdnadshavare och från allmänhet. De bidrar till att förstärka det som fungerar bra och kan innebära att goda exempel sprids. Barn- och ungdomsförvaltningen sammanställer synpunkter som inkommer till kommunen och dessa används som en del i kvalitetsarbetet för förskolor och skolor inom Vallentuna kommun oavsett huvudman.



Klagomål

Klagomål handlar om upplevda brister i verksamheten som kan behöva åtgärdas. Klagomål behöver därför utredas.

Synpunktslämnaren

Synpunktslämnaren är den person som lämnar en synpunkt. Personen kan vara anonym.

Klagomålslämnaren

Klagomålslämnaren är den person som lämnar ett klagomål. Personen kan vara anonym.

Mottagare

Mottagaren är den medarbetare som tar emot synpunkten eller klagomålet.

Samordnare för synpunkter och klagomål

Samordnaren är den medarbetare på barn- och ungdomsförvaltningen som har ett övergripande samordnande ansvar för att ärendet utreds och att återkoppling sker till klagomålslämnaren.

Handläggare

Handläggaren är den medarbetare som utreder synpunkten och/eller klagomålet. Handläggning kan ske på samtliga nivåer inom organisationen.

För vilka gäller rutinen?

Rutinen gäller *klagomål* som rör de verksamheter inom Vallentuna kommun som barn- och ungdomsnämnden respektive utbildningsnämnden är huvudman för, inklusive fristående förskolor som Vallentuna kommun har tillsynsansvar för. Varje huvudman ska enligt skollagen ha skriftliga rutiner för att ta emot och utreda klagomål mot utbildningen¹. Den här rutinen omfattar dessutom *synpunkter* som har betydelse för utbildningsverksamhet med anknytning till Vallentuna kommun. I varje enskilt fall avgör mottagaren och/eller samordnaren om synpunkten omfattas av den här rutinen.

Vad är *inte* ett klagomål?

Nedanstående fall omfattas inte av dessa rutiner:

- Överklagande av ett myndighetsbeslut
- Missförstånd som kan rättas till med ett enkelt förtydligande
- Frågor

4. Interna rutiner för handläggning av synpunkter

Mottagare av synpunkter

Samtliga medarbetare ska kunna ta emot synpunkter. Den som är mottagare ansvarar för att ge en bekräftelse, muntligt eller skriftligt, på att barn- och ungdomsförvaltningen har tagit emot synpunkten och lämnat den till berörd person, förskola eller skola. Detta ska ske inom två arbetsdagar i enlighet med kommunens servicepolicy. Mottagaren ansvarar också för att

¹ Skollagen 2010:800 kap. 4, 8 §



överlämna synpunkterna såväl till ansvarig på sin enhet, om sådan finns, som vid behov till samordnaren på barn- och ungdomsförvaltningen.

Samordnare av synpunkter

Samordnaren ser till att synpunkterna blir en del av kvalitetsarbetet. Ytterligare handläggning behövs oftast inte, men vid behov hanteras synpunkten likvärdigt i förhållande till rutinerna för handläggning av klagomål.

5. Interna rutiner för handläggning av klagomål

Mottagare av klagomål i förskola och skola

Klagomål kan lämnas muntligt eller skriftligt av barn, elever, vårdnadshavare eller andra intressenter. Samtliga medarbetare i organisationen ska kunna ta emot ett klagomål, ha kännedom om rutinen och kunna följa arbetsgången.

Klagomål som rör fristående verksamheter bör lämnas till berörd huvudman. Klagomålet kan registreras på barn- och ungdomsförvaltningen om klagomålsställaren vill det. Det registrerade klagomålet kan användas som grund för kommunens tillsyn eller insynsmöjlighet i verksamheter som ligger inom kommungränsen eller vid dialog med den fristående verksamhet som klagomålet berör.

Arbetsgång på barn- och ungdomsförvaltningen

Mottagaren ansvarar för att:

- klagomålslämnaren får en bekräftelse på att barn- och ungdomsförvaltningen har tagit emot klagomålet inom två arbetsdagar i enlighet med kommunens servicepolicy
- bekräftelsen sker i första hand via mejl, annars per telefon
- klagomålet snarast överlämnas, till ansvarig på enheten (eller motsvarande) om sådan finns och till samordnaren på barn- och ungdomsförvaltningen

Samordnare av klagomål

ansvarar för att:

- klagomålet får en handläggare i samråd med berörda chefer
- handläggare skyndsamt utses - om detta inte är möjligt kommer samordnaren tillsvidare att stå som handläggare
- registrator (registrator.buf@vallentuna.se) får inkommen handling
- klagomålslämnaren får information om ansvarig handläggare, om fortsatt handläggning av klagomålet och återkoppling i ärendet
- försäkra sig om att utredning görs av handläggaren
- försäkra sig om att återkoppling till klagomålslämnaren sker eller annars vara den som själv återkopplar till klagomålslämnaren
- försäkra sig om att förslag till beslut med anledning av klagomålet överlämnas till beslutsfattare enligt delegationsordning
- ärendet avslutas hos registrator när så är dags
- klagomålen blir en del av kvalitetsarbetet exempelvis genom att vissa ärenden även efter avslut följs upp
- inkomna klagomål sammanställs i en årlig rapport till nämnderna

BARN- OCH UNGDOMSFÖRVALTNINGEN

VALLENTUNA KOMMUN
186 21 VALLENTUNA
TFN: 08-587 850 00
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallentuna
kommun**



Handläggare:

När ett klagomål avser till exempel bemötande, handläggning, administration eller beslut på huvudmannanivå och/eller barn- och ungdomsförvaltningen centralt, utser samordnaren en handläggare på förvaltningen. Handläggare kan vara samordnaren själv.

Handläggaren ansvarar för att:

- utreda klagomålet
- återkoppla utredningen löpande till samordnaren
- lämna all kommunikation som sker med elev, vårdnadshavare eller andra intressenter i ärendet till registrator
- föreslå beslut med anledning av klagomålet och överlämna till beslutsfattare enligt delegationsordning
- återkoppla beslutsförslag och beslut till samordnaren
- återkoppla beslut/åtgärder till klagomålsställaren

6. Registrering av klagomål och i tillämpliga fall även synpunkter

Vad som slås fast för klagomål i det efterföljande gäller i tillämpliga fall också synpunkter.

Klagomål ska diarieföras av registrator som inkomna handlingar, detta gäller även anonyma klagomål. Undantag till denna regel kan vara då klagomålet uppenbart inte har kommit till rätt instans eller inte har med verksamheten att göra. Rena frågor och svar behöver vanligen inte registreras.

Klagomål namnges av registrator enligt följande:

- Om klagomålet rör en enhet namnges det ”Klagomål samt enhetens namn”.
- Om klagomålet inte rör en enhet namnges det utifrån vad det handlar om ”Klagomål samt ämne”.

Registrering av handlingar i ett pågående ärende

All kommunikation som sker med elev, vårdnadshavare eller andra intressenter i ett ärende ska registreras.

- information som är relevant för ärendet ska meddelas registrator för diarieföring
- vid mejlkontakt med klagomålslämnare skickas en kopia till registrator
- mejl och muntlig kommunikation som kan innebära en framtida åtgärd ska registreras

Skriftliga klagomål till medarbetare

Klagomål som kommer till en medarbetare skriftligt, exempelvis i postfacket ska lämnas till samordnaren eller direkt till registrator. Lämnas detta direkt till registrator ska samordnaren informeras om detta.



Muntliga klagomål till medarbetare

Medarbetaren gör en tjänsteanteckning och skickar till samordnaren eller direkt till registrator via mejl eller internpost. Lämnas detta direkt till registrator ska samordnaren informeras om detta.

Vid semester och annan frånvaro

Mejl från kommuninvånare till en medarbetares e-postkonto är inkomna handlingar till kommunen och därmed också i de flesta fall allmänna handlingar. Medarbetaren ansvarar därför för att hantera sitt e-postkonto enligt gällande rutiner.

7. Utredning av klagomål

Inkomna klagomål ska utredas eller besvaras direkt av den som är handläggare av ärendet. Till utredningen används all relevant information, så som dokumentation i till exempel mejl, elevakter, mötesanteckningar och samtal med medarbetare, barn, elever och vårdnadshavare. Utredningen ska utgå från gällande lagstiftning inom det område som klagomålet rör.

Delaktighet

Barn och elever ska vara delaktiga i frågor som rör dem utifrån ålder och mognad. Klagomålets art och den aktuella situationen kan ha betydelse för hur barnet/eleven kan göras delaktig. Samtal ska alltid föras med utgångspunkt i barnets bästa. Samtal bör ske på förskolan/skolan med någon som barnet eller eleven har en relation till och känner förtroende för. Vårdnadshavares perspektiv ska alltid tas tillvara.

Beslut och åtgärder

Berörda chefer ansvarar för att besluta om eventuella åtgärder, se till att beslutade åtgärder vidtas i verksamheten samt att informera alla som berörs av beslutet/åtgärden. Ibland görs enklare åtgärder direkt och i andra fall handlar åtgärderna om en mer omfattande översyn av arbetssätt eller administrativa rutiner.

Ärendet avslutas

Återkoppling ska ske till klagomålslämnaren efter att utredning har skett och beslut fattats. Återkopplingen ska innehålla det som framkommit i utredningen samt eventuella åtgärder som vidtagits. Om handläggningen är försenad ska klagomålslämnaren få information om det. Informationen registreras som mejl eller som en tjänsteanteckning.

Ärendet avslutas när klagomålslämnaren har fått återkoppling och ett pågående samarbete finns mellan hem och förskola eller skola. Handläggaren meddelar samordnaren som i sin tur ansvarar för att ärendet registreras som avslutat. Handläggare eller samordnare meddelar klagomålslämnaren att ärendet är avslutat.